

# **ANALISA SENTIMEN PUBLIK PADA TWITTER MENGENAI INTERNET INDOSAT DENGAN METODE KLASIFIKASI ALGORITMA SOPPORT VECTOR MACHINE (SVM)**

**ANDIKA SETYAWAN**

(Pembimbing : Usman Sudibyo, SSi.,M.KOM)

*Teknik Informatika - S1, FIK, Universitas Dian Nuswantoro*

*www.dinus.ac.id*

*Email : 111201307774@mhs.dinus.ac.id*

## **ABSTRAK**

Pengguna layanan internet indosat yang semakin meningkat maka perusahaan indosat perlu melakukan evaluasi atau penilaian layanan, agar lebih mengerti respon publik terhadap layanan internet yang sudah diberikan. Melalui media sosial twitter pada akun resmi perusahaan indosat, masyarakat dapat memberikan respon tentang layanan internet indosat, yang dapat dibuat sebagai analisis sentimen tentang respon masyarakat terhadap layanan internet indosat dengan menggunakan metode klasifikasi dengan algoritma svm. Respon masyarakat di twitter tersebut diklasifikasikan menjadi 2 kelas tweet tingkat dasar yaitu positif dan negatif. Data dikumpulkan dari twitter dengan tweet sebanyak 500. Pemberian label tidak dilakukan secara manual tetapi menggunakan metode clustering K-Means yang membagi 500 data kedalam dua kelompok. Cluster 1 sebagai kelompok tweet positif dan Cluster 2 sebagai kelompok tweet negatif. 400 untuk data pelatihan dan 100 untuk data pengujian. Tahap pre-processing pada data meliputi tokenisasi, casenormalization, deteksi stop word, dan stemming. Proses klasifikasi menggunakan metode Support Vector Machine (SVM). Akurasi SVM yang dihasilkan pada penelitian ini yaitu 89%.

Kata Kunci : analisis sentimen,twitter, K-Means, internet indosat, SVM

## **PUBLIC SENTIMENT ANALYSIS ON TWITTER ABOUT INDOSAT INTERNET USING SUPPORT VECTOR MACHINE (SVM) ALGORITHM**

**ANDIKA SETYAWAN**

(Lecturer : Usman Sudibyo, SSi.,M.KOM)

*Bachelor of Informatics Engineering - S1, Faculty of Computer  
Science, DINUS University*

*www.dinus.ac.id*

*Email : 111201307774@mhs.dinus.ac.id*

### **ABSTRACT**

Indosat internet service users are increasingly Indosat companies need to evaluate or assess the service, to better understand the public response to internet services that have been given. Through social media twitter on the official account of Indosat company, the public can give a response about Indosat internet service, which can be made as sentiment analysis about public response to Indosat internet service by using classification method with SVM algorithm. The response of the people in twitter is classified into 2 classes of a basic level tweet that is positive and negative. Data collected from Twitter with the tweet as much as 500. Labeling is not done manually but using K-Means clustering method which divides 500 data into two groups. Cluster 1 as a positive tweet group and Cluster 2 as a negative tweet group. 400 for training data and 100 for testing data. Pre-processing stages in the data include tokenizing, case normalization, stop word detection, and stemming. The classification process uses the Support Vector Machine (SVM) method. Accuracy SVM generated in this study that is 89%.

**Keyword** : sentiment analysis, twitter, K Means, internet indosat, SVM